香港申訴專員公署
Office of The Ombudsman, Hong Kong



主動調查報告
Direct Investigation Report

房屋署公共屋邨遊樂及健體設施的保養與維修
Maintenance and Repair of Play and Fitness Equipment in Public Rental Housing Estates Managed by Housing Department

報告完成日期：2020年 10月 27日
Completion Date: 27 October 2020

報告公布日期：2020年 10月 29日
Announcement Date: 29 October 2020

目錄

報告摘要

章節		*段落*
1	*引言*	
	背景	***1.1 - 1.3***
	調查範圍	***1.4***
	調查過程	***1.5 - 1.6***
2	*公共屋邨遊樂及健體設施的設計、保養維修及更新*	
	房委會／房屋署的相關權責	***2.1 - 2.2***
	公共屋邨遊樂場設施的設計	***2.3 - 2.7***
	公共屋邨遊樂場設施的定期保養巡查	***2.8 - 2.9***
	公共屋邨遊樂場設施的維修程序	***2.10***
	委聘遊樂場設施承辦商	***2.11 - 2.14***
	監管設施承辦商	***2.15 - 2.18***
	公共屋邨遊樂場設施的更新	***2.19 - 2.20***
3	*公共屋邨遊樂場設施的維修工作之現況*	
	維修遊樂場設施整體所需的時間	***3.1 - 3.4***
	發出設施檢查通知所需的時間	***3.5 - 3.6***
	發出維修通知單予承辦商所需的時間	***3.7 - 3.10***
	承辦商為設施進行檢查和維修工程所需的時間	***3.11 - 3.16***
4	*個案審研*	***4.1***
	本署實地視察的個案	***4.2 - 4.15***
	維修過程耗時較長的個案	***4.16 - 4.24***
	對承辦商表現欠佳的個案之跟進	***4.25 - 4.35***

5	***本署的評論及建議***	***5.1 - 5.3***
	(一)為個別維修程序設定合理的時限	***5.4 - 5.7***
	(二)加強對整體維修過程的監察	***5.8 - 5.10***
	(三)加強前線人員對設施損壞狀況及所須臨時措施的培訓	***5.11 - 5.14***
	(四)加強對承辦商的監管	***5.15 - 5.20***
	(五)積極改善遊樂及健體設施的設計	***5.21 - 5.24***
	建議	***5.25***
	鳴謝	***5.26***

房屋署公共屋邨遊樂及健體設施的保養與維修
主動調查報告摘要

引言

香港公共屋邨居民眾多，香港房屋委員會(「房委會」)在設計公共屋邨時會為居民預留休憩和康樂空間。除了兒童遊樂場，公共屋邨亦設有健體設施。截至 2020 年 6 月，房委會轄下的公共屋邨合共設有超過 5,000 個遊樂及健體設施。

2. 近年有報道指，公共屋邨內的遊樂及健體設施日久失修的情況普遍，亦有設施損壞多時仍未獲修理，長期無法使用。另外，有市民認為，這類設施的設計過時及千篇一律，未能滿足現今市民的戶外遊樂和健體需要。

本署調查所得

3. 本署是項主動調查發現，房委會／房屋署於公共屋邨遊樂及健體設施的設計和在保養維修工作上，有以下須改善之處。

(一) 為個別維修程序設定合理的時限

4. 房屋署為遊樂及健體設施的維修工作訂立了基本跟進程序，並為部分程序設定時限，惟沒有為屋邨管理人員匯報設施損壞，以及工程人員發出設施檢查單這兩項程序設定時限。

5. 本署調查發現，在 2017 至 2019 年期間的個別個案中，房屋署人員在發現設施損壞後超過 30 天才發出設施檢查單要求承辦商安排檢查。本署認為，房屋署應就屋邨管理人員報告設施損壞，以及工程人員接到設施損壞報告後的視察及發出設施檢查單設定合適的時限，避免遊樂場設施的維修進度被屋邨的其他維修事項延後。

6. 此外，在涉及已拆售物業屋邨的個案中，房屋署人員在收到承辦商的檢查報告和維修建議後，很多時有需要徵詢居民和其他持份者意見。本署的調查發現，這諮詢和商討過程往往需時數個

月，導致遊樂場設施損壞超過半年仍無法完成維修，情況並不理想。本署欣悉，在本署展開調查後，房屋署計劃與已拆售物業屋邨最大的業主（即領展房地產投資信託基金）商討，為維修決定的諮詢程序設定時限，讓屋邨前線人員有一致的準則作參考。

（二） 加強對整體維修過程的監察

7. 房屋署以電腦系統記錄並管理與承辦商處理設施維修工程的資料，但對於屋邨管理人員何時發現有遊樂設施損壞、是否已通知工程人員進行檢查及工程人員何時進行檢查，卻只是以人手記錄在屋邨的巡查記錄中，沒有作系統性記錄。對於工程人員在收到承辦商的檢查報告後有否於 30 天的時限內發出維修工程單，房屋署亦沒有訂立實質監察措施。在這情況下，該署管理層難以掌握個別屋邨以至部門整體跟進公共屋邨遊樂及健體設施事項的效率。

8. 本署認為，房屋署有需要改善機制，更主動及全面地去監察公共屋邨遊樂場設施的整體維修過程，以確保各個維修個案獲得適時跟進；檢查所得的數據並有助部門日後檢討相關程序及制定優化措施，以進一步提升服務質素。長遠而言，房屋署應考慮將前線人員所負責的程序之執行資料記錄在電腦系統中，一方面可利用電腦系統準確並便捷地提醒前線人員適時採取跟進行動，另一方面亦方便部門進行監察，可更清楚掌握整體設施維修保養工作的所需時間。

（三） 加強前線人員對設施損壞狀況及所須臨時措施的培訓

9. 本署在審研個案時發現，個別房屋署前線人員沒有適時報告及跟進遊樂場橡膠地墊老化和損壞的問題。倘若前線人員未能準確辨識設施的損耗情況和所涉的安全隱患，將直接影響維修保養工作的成效，也對居民構成不便，甚至安全風險。

10. 此外，房屋署要求屋邨前線人員在發現遊樂場設施損壞時，按需要圍封有關設施；至於負責維修的承辦商，則要盡快圍封或拆除設施的危險部分以確保其他部分能供安全使用。然而，有個案反映，部分房屋署職員對須盡快採取適當的臨時措施的意識不足，沒有留意承辦商置設的臨時措施是否足夠，以及沒有在現場提供足夠的資訊，讓公眾知悉相關的設施維修安排。

11. 事實上，除了地墊間罅隙的闊度可以量度外，地墊及其他設施損耗的情況是否屬嚴重，須否即時維修甚至更換，主要靠前線人員作出判斷。因此，房屋署必須加強前線人員的培訓並提供清晰而具體的指引，鞏固他們的安全意識，促使他們適當記錄及報告設施損耗的情況，適時安排承辦商跟進及向居民提供有關維修工程的資訊及／或設施暫停使用告示。

（四） 加強對承辦商的監管

12. 在現行政策下，為房委會轄下公共屋邨提供遊樂或健體設施保養維修服務的承辦商，必須為相關設施在香港的獨家代理商。由於承辦商數量不多，可以預期承辦商之間的競爭有限。因此，房委會及房屋署更應積極加強對承辦商的監管，促使承辦商提升效率並妥善地提供服務。

<u>主動監察工程維修單的進度</u>

13. 對於出現延誤的維修工程，房屋署現時主要是在工程完成後與承辦商跟進延誤的原因，然後為承辦商的表現評分，也會因應延誤問題的嚴重性考慮發警告信及將承辦商從從認可承辦商名冊中除名或暫時除名。本署認為，房屋署應在發出維修工程單後，更主動監察工程的開展和進度，包括定期舉行由合約經理主持的工程進度監察會議及要求承辦商主動匯報工程進度。如發現工程有延誤的跡象，可即時提示承辦商加緊跟進，以減低出現工程延誤的可能性和程度。

<u>嚴正跟進延誤的個案</u>

14. 本署認為房委會／房屋署應檢討現時對承辦商的監管制度，在發現問題後盡快要求承辦商跟進改善；亦應研究加強對表現欠佳的承辦商的監管措施及懲罰，包括可否將承辦商的評分提供予其他政府部門，讓其他部門日後就工程計劃評審承辦商的標書時作參考。

<u>由中央覆核承辦商表現的評分</u>

15. 對於出現延誤的維修工程，雖然房屋署表示會考慮承辦商是否有合理解釋後進行評分，以作日後參考，但本署在審研個案時

發現，個別工程人員的給承辦商的評分有不符合房屋署的「維修保養工程技術指引」之處。房屋署回應表示正計劃就有關評分引入中央覆檢機制，以確保前線人員按相關指引評分，如實反映承辦商的表現。本署認同有此需要，並認為房屋署應提供更具體的指引，包括列出評分時應考慮的事項，以及盡可能提供例子讓負責評分的人員有所參考。

（五） **積極改善遊樂及健體設施的設計**

16. 本署認為，房屋署應尋求改善公共屋邨遊樂場設施的設計，以配合市民的需求。本署期望房委會更積極研究如何引入更多承辦商，增加採購設施的選擇以及承辦商之間的競爭，此舉相信亦有助提升承辦商在維修工作方面的表現。

17. 此外，房屋署或須設計一份針對公共屋邨遊樂及健體設施的問卷，調查對象涵蓋邨內不同年齡組別的居民，以深入了解居民對該類設施的意見，繼而制訂更貼近使用者需要的設計／選購方案。

18. 另一方面，雖然公共屋邨遊樂場的服務對象主要為邨內居民，但房屋署仍可就設計或設施更新方面，加強社區參與，集思廣益。本署留意到房屋署以往亦曾讓不同機構及團體等參與公共屋邨藝術品的創作。本署鼓勵房屋署繼續這方面的工作，參考相關經驗，考慮開設更多途徑讓公眾參與公共屋邨遊樂場的設計。

建議

19. 基於以上所述，申訴專員向房委會及房屋署提出以下建議：

(1) 為屋邨管理人員向工程人員匯報設施損毀，以及屋邨工程人員接報後進行視察及向設施維修承辦商發出設施檢查單設定合理時限；

(2) 為就維修邨內遊樂或健體設施的決定諮詢已拆售物業屋邨的其他業主的程序設定合理時限；

(3) 設立有效機制和具體措施，加強監察公共屋邨遊樂場設施的整體維修過程；

(4) 考慮將發現設施損壞的日期和其他由房屋署前線人員負責的程序的完成日期及結果記錄在電腦系統中；

(5) 加強屋邨前線人員有關檢視遊樂及健體設施的工作之培訓，並提供清晰指引，促使前線人員適當記錄及報告設施損耗的情況，適時安排承辦商跟進維修，並且適當地向居民提供有關維修工程的資訊及／或設施暫停使用告示；

(6) 更主動監察遊樂及健體設施維修工程的進度，並制定指引指示屋邨前線人員執行相關工作；

(7) 檢討現時對承辦商的監管制度，在發現問題後盡快向承辦商跟進並要求改善；並與房委會轄下的承辦商檢小組委員會及遊樂／健體設施審查委員會商討，研究加強對表現欠佳的承辦商的監管措施及懲罰；

(8) 為前線工程人員對承辦商表現的評分引入中央覆檢機制，並為評分準則向工程人員提供更具體的指引；

(9) 研究如何引入更多承辦商，增加採購設施的選擇；

(10) 考慮引入不同方法，就設計和選購公共屋邨遊樂及健體設施方面增加公眾參與，藉以提升公共屋邨的遊樂空間之質素。

申訴專員公署
2020 年 10 月

Executive Summary
Direct Investigation Report

Maintenance and Repair of Play and Fitness Equipment in Public Rental Housing Estates Managed by Housing Department

Introduction

Public rental housing ("PRH") estates in Hong Kong accommodate a large number of residents. In planning these estates, the Hong Kong Housing Authority ("HKHA") reserves leisure and recreational space for residents, with children's playgrounds and fitness equipment provided. There were over 5,000 pieces of play and fitness equipment in PRH estates under HKHA as at June 2020.

2. In recent years, there have been reports about many play and fitness equipment in PRH estates being in a state of disrepair or delays in repairing these facilities, rendering them unavailable for a prolonged period. Moreover, some people find the design of these facilities to be outdated and uninspired, falling short of meeting the leisure and fitness needs of the public.

Our Findings

3. This direct investigation has revealed the following areas for improvement on the part of HKHA/the Housing Department ("HD") regarding the design and maintenance and repair of play and fitness equipment in PRH estates.

(I) Setting Reasonable Time Frames for Different Procedures for Repairs

4. HD has established basic procedures for following up on repairs of play and fitness equipment in PRH estates, and time frames for some of the procedures. Nevertheless, no time frames are set for two procedures, namely estate management staff to report damage of facilities and works staff to issue inspection orders.

5. According to our findings, between 2017 and 2019, there were cases where HD staff issued an inspection order to the contractor concerned for arranging inspection more than 30 days after finding out the damage of facilities. In our view, HD should

set appropriate time frames for estate management staff to report damage of facilities and for works staff to conduct inspection after receiving such reports and issue inspection orders, so that the progress of repairs of playground facilities will not be hindered by other repairs in PRH estates.

6. Where the PRH estate concerned comprised divested properties, HD often needs to consult residents and other stakeholders after receiving the inspection report and repairs suggestion from the contractor. Our investigation has found that the consultation and discussion involved usually take several months. This resulted in the repairs for the damaged playground facilities being left pending for more than six months, which is unsatisfactory. We are pleased to note that after the commencement of our investigation, HD planned to discuss with Link Real Estate Investment Trust, the biggest owner of divested properties in PRH estates, to set time frames for consultation procedures regarding decision on repair so that frontline staff of the estates can have a set of uniform criteria for reference.

(II) Stepping Up Monitoring of Whole Repair Process

7. While HD's Enterprise Resource Planning System ("ERP System") records and manages information relating to the repair works undertaken by the contractors, there are no systematic records but only handwritten entries in the PRH estates' routine inspection records as to when estate management staff found out the damage of play equipment, whether works staff had been requested to conduct inspection and when they conducted the inspection. Nor has HD introduced any measures for monitoring whether works staff issue repair orders within 30 days after receiving inspection reports from the contractors. Under such circumstances, HD is unable to know the efficiency of follow-up actions by individual estates or by the Department as a whole.

8. We consider it necessary for HD to enhance the mechanism by taking a more proactive and comprehensive approach in monitoring the whole repair process regarding playground facilities in PRH estates to ensure timely follow-up action for each case. Data collected will be useful for future review on the relevant procedures and devising enhancement measures to further improve the quality of service. In the long run, HD should consider recording in the ERP System information about the procedures handled by HD's frontline staff. On the one hand, the ERP System can accurately and conveniently remind frontline staff to take timely follow-up action. On the other hand, it enables HD to monitor the situation and grasp a clearer picture of the time required for the maintenance and repairs of facilities in general.

(III) Strengthening Training of Frontline Staff Regarding Condition of Damaged Facilities And Necessary Temporary Measures

9. We have found in some cases that individual frontline staff had failed to report and follow up on the aging and damage of rubber tiles in a timely manner. If frontline staff fail to identify accurately the condition of damaged facilities and potential safety risks, it will undermine the effectiveness of maintenance and repair of facilities, thereby causing inconvenience and even safety risks to residents.

10. Moreover, HD requires estate frontline staff to fence off damaged playground facilities where necessary, and instructs the contractors to fence off or remove promptly the dangerous parts to ensure that the rest of the facilities is safe for use. Nevertheless, in some cases, the HD staff concerned did not have the awareness to implement temporary measures as soon as practicable. Nor had they paid attention to the adequacy of temporary measures implemented by the contractors. Frontline staff of the estates concerned also failed to provide adequate information at the site to notify members of the public of the repair arrangement.

11. Apart from the gaps of loosened tiles, which are measurable, whether the wear and tear of tiles and other facilities is serious and whether they should be repaired immediately or replaced are mainly determined by the judgement of frontline staff. Hence, HD must strengthen the training of frontline staff and provide clear and specific guidelines to foster their awareness about safety so that they will properly record and report the wear and tear of facilities, engage contractors to follow up on repairs in a timely manner and provide residents with information about the repair works concerned and/or post a notice to announce the suspension of facilities.

(IV) More Stringent Supervision over Contractors

12. Under the prevailing policy, contractors undertaking the maintenance and repairs of play/fitness equipment in PRH estates under HKHA must be the sole agent of the relevant manufacturers in Hong Kong. As there are only a few contractors, it can be expected that competition is limited. HKHA and HD should therefore take positive steps and exercise more stringent supervision over the contractors to urge them to enhance their efficiency and provide services properly.

Monitor proactively progress of repair orders

13. Currently, HD mainly looks into the reason for delays upon the contractors' completion of the repair works and then rate their performance. Depending on the seriousness of the delays, HD will consider issuing warning letters and removing or suspending the contractors concerned from the Play/Fitness Equipment Agents Reference List. We opine that HD should proactively monitor the commencement and progress of works after issuing a repair order. That will include regular meetings hosted by the contract manager to monitor works progress and requiring the contractors to report the works progress on their own initiative. In case any sign of delay is detected, HD can immediately remind the contractor to follow it up closely so that the possibility and extent of delay could be minimised.

Take serious follow-up action against delays

14. In our opinion, HKHA/HD should review the existing system for monitoring contractors and promptly demand follow-up action and improvement by the contractors when problems are found. HKHA/HD should also introduce tougher measures to monitor and manage contractors with poor performance and increase the penalty, which include exploring the feasibility of providing other Government departments with the performance rating of those contractors as reference so that other departments can take the information into account when examining the tenders for other works submitted by the contractors concerned.

Centralised review on performance rating of contractors

15. HD indicated that it would consider whether the contractors could provide reasonable explanation for delays in repair works when assessing their performance and giving ratings for future reference. However, in our case studies, we found that some works staff deviated from HD's technical guide for maintenance and repairs ("Technical Guide") when rating contractors' performance. HD responded that it was planning to introduce a centralised review mechanism to ensure frontline staff's compliance with the Technical Guide in assessing contractors' performance in repair works so that the performance rating could truly reflect the contractors' performance. We consider such a mechanism necessary, and that HD should also provide works staff who are responsible for giving performance rating with more specific guidelines on performance rating, including listing the factors to be considered and trying to provide examples for reference.

(V) Proactively Improve Design of Play and Fitness Equipment

16. In our view, HD should explore designs that can improve playground facilities in PRH estates in future so as to accommodate the needs of the public. Besides, we hope that HKHA could be more proactive in exploring ways to bring in more contractors to provide more choices in procuring facilities and increase competition among contractors, thereby improving their performance in carrying out repair works.

17. Moreover, HD might need to prepare a survey for soliciting views on the play and fitness equipment in PRH estates particularly, covering residents of different age groups so as to better understand the residents' comments on those facilities and enable HD to draw up design/procurement proposals that most suit users' needs.

18. Although playgrounds in PRH estates are mainly for residents of the estates, HD can still engage the community to gather opinions from different parties on the design or replacement of facilities. We notice that HD has previously included participation of different organisations in art creation in PRH estates. We encourage HD to continue with its effort in this aspect and make reference to these examples and consider launching more channels for public engagement in the design of playgrounds in PRH estates.

Recommendations

19. In view of the above, The Ombudsman has made the following recommendations to HKHA and HD:

(1) set reasonable time frames for estate management staff to report damage of facilities and for estate works staff to conduct inspections after receiving reports and issue inspection orders to the contractors;

(2) set reasonable time frames for the procedures on consulting other owners in PRH estates with divested properties on repairs of play/fitness equipment within the estates;

(3) establish an effective mechanism and specific measures for more stringent monitoring of the whole repairs process regarding playground facilities in PRH estates;

(4) consider recording in the ERP System the dates on which damage are found and other procedures taken care of by HD’s frontline staff are completed and the outcomes thereof;

(5) strengthen the training of frontline staff regarding inspections of play and fitness equipment and provide clear guidelines so that frontline staff will properly record and report damage of play and fitness equipment, engage contractors to follow up on repairs in a timely manner and provide residents with information about the repair works concerned and/or suspension of facilities as appropriate;

(6) monitor more proactively the commencement and progress of works after issuing repair orders for play and fitness equipment, and draw up guidelines to set out relevant instructions for estate frontline staff;

(7) review the existing system for monitoring contractors and promptly demand follow-up action and improvement by the contractors when problems are found, and discuss with HKHA’s Contractors Review Committee (Building-Maintenance) and Play/Fitness Equipment Review Board on stepping up measures to monitor and manage the contractors with poor performance and increasing the penalty;

(8) set up a centralised review mechanism for checking the rating of contractors’ performance by frontline works staff, and provide more specific guidelines on assessment criteria;

(9) explore ways to bring in more contractors in order to provide more choices in procuring facilities; and

(10) consider introducing different methods to increase public participation in the design and procurement of play and fitness equipment in PRH estates so as to enhance the quality of leisure space.

Office of The Ombudsman
October 2020

1

引言

背景

1.1 香港公共屋邨的居住人口眾多，香港房屋委員會（「房委會」）在設計屋邨時會預留適當空間作居民休憩和康樂之用。隨著社會變遷，除了兒童遊樂場，房委會亦在公共屋邨增設了健體設施，部分更是專為長者而設。截至 2020 年 6 月，房委會轄下的公共屋邨合共設有超過 5,000 個遊樂場設施，當中包括兒童遊樂設施及健體設施。

1.2 近年有報道指，公共屋邨內的遊樂及健體設施日久失修的情況普遍；亦有設施損壞多時，維修進度緩慢，令邨內居民長期無法使用。另外，有不少市民認為，公共屋邨遊樂及健體設施的設計過時及千篇一律，未能滿足現今市民的戶外遊樂和健體需要。

1.3 申訴專員公署經初步查訊後，於 2020 年 5 月 21 日決定根據《申訴專員條例》（第 397 章）第 7(1)(a)(ii)條展開主動調查，審研公共屋邨遊樂及健體設施的保養與維修。

調查範圍

1.4 這項主動調查的審研對象為房委會及其執行機關房屋署。調查範圍包括：

- 日常檢查及維修保養公共屋邨遊樂及健體設施的機制是否完備；

- 對公共屋邨遊樂及健體設施承辦商表現的監管是否足夠；

- 揀選公共屋邨遊樂及健體設施時，有否顧及居民需要；

- 有否可予改善之處。

調查過程

1.5 這項主動調查的工作主要包括以下幾方面：

- 審研房屋署有關公共屋邨遊樂及健體設施的維修及保養程序及機制;

- 了解房委會及房屋署監察維修及保養工程承辦商表現的措施；

- 實地視察；

- 邀請公眾人士提供意見。

1.6 2020年8月17日，本署將調查報告的初稿送交房委會及房屋署評論。經考慮他們的意見後，本署於2020年10月27日完成這份報告，並將報告的原整版本上載於本署網頁（www.ombudsman.hk）。

2

公共屋邨遊樂及健體設施的設計、保養維修及更新

房委會／房屋署的相關權責

2.1 房屋署表示，房委會轄下的公共屋邨可分為非拆售物業屋邨和已拆售物業屋邨。截至 2020 年 6 月，該會轄下 189 個公共屋邨中，非拆售物業屋邨和已拆售屋業屋邨的數量約各佔一半。在房委會全權擁有的非拆售物業屋邨內，遊樂場設施的管理及維修保養工作均由房屋署負責。至於已拆售物業屋邨內的遊樂及健體設施，其管理和維修保養的權責則取決於相關設施位處地段的業權誰屬，詳情見**表一**。

表一：已拆售物業的公共屋邨內遊樂及健體設施的管理和維修權責

遊樂／健體設施所在地段的業權	遊樂／健體設施的管理及維修保養權責
(1) 全權由房委會擁有	全權由房屋署負責，並按房委會及房屋署既定的機制行事。
(2) 由房委會及其他單一業主（例如：領展房地產投資信託基金（「領展」））共同擁有	根據公契，房委會會以經理人的身分負責有關設施維修與保養。設施維修保養的工作由房屋署負責執行，基本工作流程與其他非拆售物業屋邨相同，費用則由房委會與相關業主按業權份數共同分擔。
(3) 由其他業主（不包括房委會）全權擁有	由相關業主全權負責設施的管理和保養維修。

2.2 是次調查只涵蓋位於非拆售物業屋邨及**表一**第(1)及(2)項的地段上的遊樂及健體設施。位於第(3)項所述地段上的設施並非由政府部門管理，故不在調查範圍內。至於「租者置其屋計劃」[1]下的屋邨，由於屋邨內公用地方和設施的管理及維修工作是由屋邨各自的業主立案法團管理並委聘物業管理公司執行，房委會只是作為屋邨的其中一位業主參與有關的維修決定，因此，該些屋邨內的遊樂場設施亦不包括在是次調查之內。

公共屋邨遊樂場設施的設計

2.3 房屋署表示，公共屋邨內的社區遊樂場地（包括兒童遊樂場）之設計原則，是根據《香港規劃標準與準則》，讓兒童、成人、長者及殘疾人士共同享用休憩用地。房委會亦採用「社區遊樂」的概念，將兒童遊樂場與其他不同使用者的康樂設施融合在同一個社區遊樂場地，締造一個可供不同使用者一同享用、和諧共融的生活環境。

2.4 根據政府的資料[2]，房委會一向本着實而不華、符合國際安全標準的原則設計兒童遊樂場，並選用耐用和易於維修保養的物料。房委會亦會就個別可行項目舉辦公眾參與活動，收集持份者對擬建遊樂設施的意見。

2.5 現時，公共屋邨的兒童遊樂場大多採用組合式遊樂設施及活動組件。部分屋邨有提供獨立的韆鞦、攀爬架及滑梯，照顧較年長兒童的發展需要。此外，房屋署在 2019 年 3 月完成了一項計劃，在長者住戶比例較高的 102 個公共屋邨增設長者康樂設施。截至 2020 年 6 月，公共屋邨約有 1,900 套長者健體設施及器材。

2.6 在每個新建成的公共屋邨入伙後大約一年，房委會會聘請獨立的市場調查服務商進行問卷調查，以蒐集居民對屋邨一系列設計元素在完工後及使用後的意見，從而為將來的公營房屋設計提供參考。該些設計元素包括：單位內部的情況、大廈公用地方

---

1 房委會在 1998 年年初推出租者置其屋計劃，讓公共房屋租戶以優惠價購買他們現居的公共房屋單位，成為單位的業主。

2 香港特區政府新聞公報：《立法會二題：公共兒童遊樂場》，2018 年 7 月 11 日。

的設計和裝置、屋邨戶外地方的情況（包括邨內的遊樂及健體設施）等。不過，房屋署提到，遊樂場設施並不屬於必問選項，市場調查服務商會按需要為每個屋邨制定合適的問卷。至於受訪對象方面，房屋署主要邀請入住六個月以上的住戶參與，每一住戶內抽樣選擇一名年滿 18 歲的家庭成員進行面對面的問卷調查。房委會會就所收集到的居民意見進行檢討，相關資料會用作日後設計新設施時的參考。

2.7 本署抽樣了解過三個在 2016 年至 2017 年期間入伙的公共屋邨於上述問卷調查的結果，其中兩個屋邨的問卷有詢問住戶對於邨內遊樂設施的意見。資料顯示，該兩個屋邨均有超過七成住戶表示對邨內的動態遊樂設施感到無意見、一般或滿意。由於該問卷目的是為蒐集居民對屋邨不同類別設施的意見，結果只反映居民對其屋邨的遊樂／健體設施的整體印象。

公共屋邨遊樂場設施的定期保養巡查

2.8 房屋署表示，該署制訂了訓令和指引，指示職員定期巡查公共屋邨遊樂場設施及適時安排保養和維修，有關的巡查安排見**表二**。

表二：房屋署定期巡查公共屋邨遊樂場設施的安排

巡查頻率	負責人員	巡查內容
每日	屋邨管理人員	以目測檢視設施。如發現設施有損耗，會通知工程人員安排檢查。
每月	屋邨工程人員	以目測檢視設施。如發現設施損壞，會安排相關設施承辦商進行專業檢查和維修。
每年	房屋署的 分區工程人員	為設施進行技術勘察並查閱過往維修記錄，以制訂來年修護設施的工作。

2.9 另外，房屋署每兩年會招標委聘獨立安全顧問以進行檢查。中標的獨立安全顧問須在兩年內為所有房委會轄下公共屋邨

的遊樂及健體設施進行安全檢查和建議所需的維修工作，並向房屋署提交報告。如獨立安全顧問就個別遊樂場設施提出了維修建議，房屋署會通知負責的承辦商跟進並要求後者的認可遊樂場安全督察確認有關檢查報告及維修建議符合國際安全標準。

公共屋邨遊樂場設施的維修程序

2.10 公共屋邨遊樂場設施的基本維修程序列於**表三**。

表三: 公共屋邨遊樂場設施的一般維修程序

程序	相關行動	行動時限
1	屋邨管理人員透過居民報告或恆常巡查發現設施損壞，通知屋邨工程人員進行檢查	（沒有設定時限）
2	屋邨工程人員到場初步檢查，記錄狀況，以及按需要圍封有關設施。如考慮進行維修，會在部門的企業資源規劃系統（「電腦系統」）以電子形式向承辦商發出設施檢查單	（沒有設定時限）
3	承辦商實地檢查有關設施及向房屋署提交檢查報告和維修建議	收到設施檢查單後 10 天[3]內完成檢查並提交報告和維修建議
4	屋邨工程人員在審視承辦商的報告後，如決定維修，會向承辦商發出維修工程單，指示承辦商進行維修	收到承辦商的報告後 30 天內決定是否進行維修並發出維修工程單

[3] 有關公共屋邨遊樂及健體設施維修工作的行動時限或所需時間，房委會是按「曆日」（並非工作天）來計算，故報告內所提及的天數，均是指曆日。

程序	相關行動	行動時限
5	承辦商進行維修工程	屋邨工程人員按工程的複雜程度向承辦商訂立維修時限： • 如維修工程較簡單，並且只涉及一般常用的零件／配件／物料：維修工程單日期起計28天內完成工程 • 如維修工程較複雜：維修工程單日期起計90天內完成工程 （上述時限包括運送物料及實地施工時間。）
6	屋邨工程人員到場檢查及為有關工程評分後重新開放設施。	（沒有設定時限）

委聘遊樂場設施承辦商

2.11 房委會規定，安裝及維修公共屋邨遊樂場設施的合約承辦商(「承辦商」)必須名列於「香港房屋委員會遊樂／健體設施代理商參考名冊」(「名冊」) 上。

2.12 房委會對申請列入「名冊」的設施承辦商有一定的資格要求，包括：其業務須穩健；在香港從事供應和安裝遊樂或健體設施超過五年；為所代理的遊樂或健體設施品牌在香港的獨家代理商；須聘請認可遊樂場安全督察以認證新安裝工程和維修保養服務等。

2.13 房屋署表示，安全使用是房委會對公共屋邨遊樂場最重要的考慮。在九十年代，房委會委聘某一承辦商負責所有公共屋邨遊樂場設施的保養與維修。當時該承辦商因未能獲得不同原設施的代理商提供穩定的維修零件供應，而採用了一些非原設施的零

件來進行維修，影響到設施的整體穩定和安全證明。為確保所有設施能持續地符合原來的設計及安全標準，房委會其後改用「原廠保養」的維修策略，要求列入「名冊」的承辦商必須為所代理的遊樂或健體設施品牌在香港的獨家代理商，而公共屋邨的遊樂場設施亦必須由「名冊」中的承辦商安裝及維修。 此外，房委會要求承辦商就其安裝的設施提供安全證書及保養期，確保符合國際標準。

2.14 截至 2020 年 9 月，名冊上共有七間合資格的遊樂場設施承辦商。

監管設施承辦商

2.15 房屋署制訂了機制以監察承辦商的表現。為確保良好的售後服務，房委會在與承辦商簽訂的保養合約加入條款，要求承辦商提供適量的零件供應，以及在指明時限內完成初步設施檢查和維修工程(上文**第 2.10 段，表三**)。此外，承辦商須向房屋署提交由認可遊樂場安全督察認證的完工報告。

2.16 另一方面，房屋署的「維修保養工程技術指引」(「技術指引」) 列明，倘若預計工程需時多於 15 天，承辦商須在維修工程單發出的 10 天內採取臨時措施，例如圍封或拆除設施的危險部分以確保其他部分能供安全使用。如承辦商沒有按時採取有關臨時措施，除非由認可遊樂場安全督察確認沒有相關需要，房屋署將可扣減 15%的工程費。

2.17 技術指引又規定，承辦商到場檢查或維修遊樂場設施，均須在電腦系統上記錄有關出勤；在完成工程後，承辦商亦須透過電腦系統匯報。工程完成後，房屋署的工程人員會為承辦商的表現(包括：工程管理、工人或監督人員質素、地盤管理和安全、手工及物料、顧客服務)評分[4]。根據技術指引，如工程出現不合理延誤，評分人員須按延誤天數的數量扣減 1 至 4 分。技術指引特別訂明，對於延誤超過四星期而沒有合理解釋的工程，評分不得超過 4 分(**註 4**)。與此同時，房屋署會按合約條款就維修工程出現的無理延誤向承辦商收取違約金，按延誤天數計算，每日的違約金是預

4 最高評分為 10 分。承辦商於相關維修工程中，整體或某些方面表現甚佳／滿意的，可獲 8-10 分；整體或某些方面表現一般／尚可的，可獲 5-7 分；整體或某些方面表現欠佳的，可獲 0-4 分。

計維修工程費用的 2%。房屋署認為，相關的合約條款已屬嚴苛，若工程延誤超過 50 天，承辦商須支付的違約金將會超出預計的工程費用，應該對承辦商有相當的阻嚇作用。此外，對於評分為 4 分或以下的工程，房屋署會向事涉承辦商發警告信，清楚列明表現欠佳之處，要求改善。

2.18 房屋署強調，一直有密切監察各遊樂場設施承辦商的表現。房委會轄下的承辦商檢討小組委員會(建築保養工程)(「小組委員會」)每季會就承辦商的表現作出檢討。對於在保養期內經常損壞或過早故障的設施，房屋署指示屋邨工程人員須向小組委員會報告。另一方面，如承辦商表現差劣且持續沒有改善，小組委員會會指示相關人員約見承辦商的代表以了解實際情況及表達關注，並考慮向遊樂／健體設施審查委員會(「審查委員會」)報告情況。審查委員會將議訂對表現欠佳的承辦商之跟進行動，包括可以將承辦商從「名冊」中除名或暫時除名。

公共屋邨遊樂場設施的更新

2.19 在更新現有屋邨遊樂場設施時，房委會考慮個別屋邨現有設施的使用情況、現場環境限制和日後維修保養事宜等多項因素，並會透過屋邨管理諮詢委員會徵詢居民和其他持份者的意見，了解使用者的實際需要，以提供在種類和設計上皆合適的遊樂及健體設施。

2.20 至於現有屋邨在棄置整個的遊樂或健體設施前，房屋署職員會考慮下列因素：

- 累積維修成本超出預計全面更換成本；
- 有關零件已停止供應；
- 須轉換至其他設施以配合使用者需要。

在全面更換和購置新設施前，房委會亦會要求各承辦商提供產品資料和建議，然後透過屋邨管理諮詢委員會徵詢居民和其他持份者的意見，並且會向名冊上的承辦商進行招標。

3

公共屋邨遊樂場設施的維修工作之現況

維修遊樂場設施整體所需的時間

3.1 近年有報道指出，公共屋邨遊樂場的設施經常損壞而房屋署又遲遲不予更換或維修，令居民長期無法使用。**表四**列出了 2017 年至 2019 年間，房屋署由發現公共屋邨遊樂場的設施損壞至完成相關維修工程的時間。

表四：2017 年至 2019 年公共屋邨遊樂場設施由發現損壞到確認完成維修的時間

年份	全年維修宗數	由發現設施損壞到確認完成維修的時間						
		一個月之內	一至三個月	三至六個月	六個月至一年	平均所需時間	最短所需時間	最長所需時間
		(宗數)				(日數)		
2017	446	96	306	41	3	53.50	12	208
2018	500	61	335	100	4	65.23	11	236
2019	494	21	327	138	8	75.66	10	252

3.2 房屋署指，過去三年，大部分公共屋邨遊樂場設施的維修工作可在兩個半月內完成。

3.3 另外，上文**第 2.10 段**提到，公共屋邨遊樂場設施的維修工作涉及不同程序。在 2017 年至 2019 年，各階段工作的按年平均所需時間列於**表五**。

表五：2017 年至 2019 年維修公共屋間邨遊樂場設施工作各階段平均所需時間

年份	維修宗數	平均所需時間（日數）				
		由發現設施損壞 ↓ 工程人員發出設施檢查單	由發出設施檢查單 ↓ 收到承辦商的檢查報告	由收到檢查結果 ↓ 發出維修工程單予承辦商	由發出維修工程單 ↓ 承辦商完成維修	合共所需時間
2017	446	4.52	10.06	14.48	24.44	53.50
2018	500	5.07	9.51	14.31	36.34	65.23
2019	494	6.31	11.16	15.52	42.67	75.66

3.4 房屋署指出，就承辦商由接獲維修工程單至完成維修這程序而言，2018 年及 2019 年的平均所需時間較 2017 年的為長。當中的主要原因是 2017 年涉及較多簡單的維修項目（例如更換地墊、重置鬆脫了的螺絲和更換常用配件等）。該署表示，2018 年和 2019 年的平均所需時間則與 2014 至 2016 年的 [5]相若。

發出設施檢查通知所需的時間

3.5 房屋署為維修工程的不同階段訂定了時限（上文**第 2.10 段**，**表三**），但沒有要求屋邨管理人員在發現遊樂場設施損壞後於指定時限內通知工程人員作進一步檢查，也沒有為工程人員向承辦商發出設施檢查單訂立時限。房屋署解釋，除遊樂場設施外，公共屋邨的公共設施種類繁多，規模不一，均由前線職員負責定期巡

5 2014 年、2015 年及 2016 年由發出維修工程單至承辦商完成遊樂場設施維修工程的平均所需日數分別為 46 天、43 天和 34 天。

查和維修。事實上，就公共屋邨各類型的維修，該署每年發出近 80 萬張維修工作單。加上每個屋邨的具體情況各有不同，故該署希望讓前線職員有彈性地按實際需要自行安排工作的先後緩急。

3.6 以 2018 年為例，維修遊樂場設施的個案中，由屋邨的前線人員發現設施損壞到工程人員向承辦商發出設施檢查單，平均需時約 5 天。然而，有數個地區皆曾出現需時超過一個月才完成有關步驟的個案。相關統計數字見**表六**。

表六：2018 年發現遊樂場設施損壞至房屋署工程人員向承辦商發出設施檢查單的所需時間

公共屋邨所屬地區	2018 年遊樂場設施維修工程的宗數	由發現設施損壞至房屋署工程人員向承辦商發出設施檢查單的所需時間		
		平均所需時間（日數）	最短所需時間（日數）	最長所需時間（日數）
港島及離島	47	5.40	1	25
葵涌	53	3.45	1	13
九龍東	83	5.37	1	36
九龍西及西貢	91	6.71	1	34
屯門及元朗	77	4.75	1	29
大埔、北區及沙田	61	4.10	1	20
黃大仙、青衣及荃灣	78	4.79	1	35
總計	490#	5.07	1	36

在 2018 年的 500 宗遊樂場設施的維修工程中，有 10 宗屬於改善健體設施指示牌的個案，並不涉及任何設施損壞或維修。

發出維修通知單予承辦商所需的時間

3.7 房屋署要求工程人員須於收到承辦商的檢查報告及建議後的 30 天內決定是否發出維修工程單（上文**第 2.10 段**，**表三**）。該署解釋，工程人員需考慮多項因素才決定是否發出維修通知單為設施進行維修或更新，包括設施的原本安裝費用、維修歷史、建

議維修費用、設施其他部分的損耗情況、設施再次損壞的風險、相關設施有否優化或更新計劃、居民意見等。另外，承辦商的建議項目有時會比工程人員在初步檢查時所觀察到的為多，工程人員須與承辦商討論以釐清各項建議細節。如有需要，工程人員會與承辦商到現場實地了解有關建議項目細節。因此，房屋署將該程序的時限訂為 30 天，讓工程人員有足夠時間處理相關事宜。

3.8 2018 年的 500 宗遊樂場設施維修工程中，由屋邨工程人員收到承辦商的檢查報告及維修建議至發出維修工程單的所需時間見**表七**。

表七：2018 年由房屋署工程人員收到承辦商的檢查報告及維修建議至發出維修工程單的所需時間

2018 年	由收到承辦商的檢查報告及維修建議至發出維修工程單的所需時間			
	10 天或以下	11-20 天	21-30 天	31 天或以上
宗數	312	86	40	62
佔全年總數（500 宗）的百分比	62.4%	17.2%	8%	12.4%

3.9 根據**表七**，在 2018 年的 500 宗遊樂場設維修工程個案中，有約 88%的個案是工程人員於收到承辦商的檢查報告後 30 天內發出維修工程單，其中有約 62%於 10 天或以下發出維修工程單。然而，有 12.4%（即 62 宗）的個案需要 31 天或更長時間才向承辦商發出維修工程單。房屋署表示，2018 年超強颱風「山竹」襲港，摧毀了不少公共屋邨設施，包括遊樂場設施，以致他們工作量在同一時間內大增，需時超過 30 天才向承辦商發出維修工程單的個案因而較往常多。

3.10 房屋署表示，現有機制沒有在電腦系統上記錄由發現設施損壞到該署工程人員發出設施檢查單的時間。因應本署的調查，該署在逐一翻查各屋邨保存的文件記錄後，提供了上文**表四**、**表五**及**表六**所載的資料。房屋署認為，現時前線人員以人手方式記錄由

發現遊樂場設施損壞到發出設施檢查單的時間，已能滿足日常運作需要，並不一定需要以電腦系統來記錄有關資料。

承辦商為設施進行檢查和維修工程所需的時間

3.11 在整個公共屋邨遊樂場設施的維修程序中，房屋署對承辦商跟進其發出的設施檢查單和進行維修工程均設有時限（上文**第 2.10 段**，**表三**）。房屋署要求承辦商在收到設施檢查單的 10 天內完成實地檢查及提交報告和建議。從上文**第 3.3 段**，**表五**可見，在 2017 年至 2019 年，承辦商在收到設施檢查單後，平均需要 9 至 11 天完成檢查及向房屋署提交報告。

3.12 至於承辦商進行維修工程，房屋署按維修項目的複雜程度將時限定為發出維修工程單後的 28 天及 90 天。根據房屋署的記錄，在 2017 年至 2019 年，承辦商由接獲維修工單至完成維修工程的每年平均所需的時間分別為 24 天（2017 年）、36 天（2018 年）和 43 天（2019 年）（上文**第 3.3 段**，**表五**）。房屋署表示，2017 年的平均施工時間較短是因為當年大部分的工程單涉及較多簡單的維修項目，例如更換地墊、重置鬆脫螺絲和更換常用配件等。

3.13 房屋署補充，遊樂場設施維修工程單多屬於小型工程類別。當所需零件和配件運抵工地後，承辦商通常可以在一至兩天內完成安裝和更換。

3.14 在 2019 年，房屋署向承辦商發出了 490 張涉及公共屋邨遊樂場設施的維修工程單，以下的**表八**按該些工程的施工限期列出承辦商能如期完工和出現工程延誤的統計數字。

表八：2019 年公共屋邨遊樂場設施的維修工程單發出及完成的情況

2019 年發出及完成的維修工程單（宗數）					
預計維修工程的所需時間	**總數**	**如期完成 (百分比)**	**逾期 1-14 天 (百分比)**	**逾期 15-29 天 (百分比)**	**逾期 30 天或以上 (百分比)**
28 天內	38	17 (44.7%)	13 (34.2%)	3 (7.9%)	5 (13.2%)
90 天內	456	360 (78.9%)	50 (11%)	24 (5.3%)	22 (4.8%)
總數	494*	377 (76.3%)	63 (12.7%)	27 (5.5%)	27 (5.5%)

3.15 從**表八**可見，在 2019 年，超過九成的維修工程被認為屬較複雜並預計於 90 天內完成，當中有接近八成能如期完成。相反，同年以 28 天為限期的簡單維修工程中，只有約 45%能夠如期完成，延誤的比例達 55%；逾期 30 天以上，即較預期耗時多一倍的工程佔 13%。

3.16 總的而言，大部分遊樂場設施的維修工程都不能在一個月內完成，加上整個修維程序的其他步驟亦需時，所以，每當有遊樂場設施損壞，居民要等待平均約兩個半月，方可再正常使用相關設施。

4

個案審研

4.1 本署職員在 2019 年兩度進行實地視察，到訪不同公共屋邨，觀察邨內遊樂場設施的情況，其後並就部分觀察到的設施耗損個案向房屋署查詢。房屋署大致上能提供相關設施的檢查記錄、作出相關維修決定的考慮及維修工程進度。此外，本署在調查過程中亦就某些維修時間較長的個案要求房屋署提供進一步資料。

本署實地視察的個案

個案一

4.2 本署職員在 2019 年 1 月上旬發現屋邨甲內某兒童遊樂場地墊方塊捲曲的情況普遍，個別位置地墊間高低不平的情況嚴重；場內部分地墊不平或捲曲問題較嚴重的位置被圍封，亦有其他位置貼上了牛皮膠紙作暫時固定（見**圖 1**）。

圖 1



圖 1（續）





4.3 房屋署表示，現時，該署工程人員若發現橡膠地墊鬆脫、捲曲或方塊間闊度超過 12 毫米（詳見下文**第 4.9 段**），便會馬上發出設施檢查單和維修工程單，安排承辦商作跟進維修。

4.4 該署指，屋邨甲職員在 2018 年 10 月 19 日的日常巡查中發現地墊方塊捲曲，高低不平，遂按機制通知工程人員檢查。三天後（即 10 月 22 日）屋邨甲的職員以牛皮膠紙固定地墊邊緣捲曲翹起的位置。再三天後（即 10 月 25 日），工程人員向承辦商發出設施檢查單。10 月 29 日（即房屋署發現問題的 10 天後），屋邨甲的職員再次檢查有關位置，除了以牛皮膠紙固定地墊外，也放置膠馬圍封部分位置，並於現場張貼通告。2018 年 10 月底，承辦商建議更換地墊。工程人員於同年 12 月初發出更換地墊的標書。12 月底，房屋署向相關承辦商批出相關更換地墊的工程合約。工程其後於 2019 年 4 月展開，2019 年 8 月完成。

4.5 曾有傳媒在 2018 年 10 下旬報道上述屋邨甲兒童遊樂場地墊嚴重翹起的問題[6]。當時有受訪的當邨居民指，大部分地墊的四個角皆翹起，而情況早於半年前已開始出現，不時有小童被絆倒。從受訪者向傳媒提供的相片可見，該兒童遊樂場地墊翹起的問題於早前已頗嚴重，甚至有個別地墊已不存在；相中當時並未見地墊間有牛皮膠紙作固定，或遊樂場內有任何圍封的安排。

6 東方日報：《遊樂場陷阱重重整傷兒童》，2018 年 10 月 29 日。

4.6 根據屋邨甲巡查事涉遊樂場的記錄，工程人員在 2018 年 9 月中旬所進行的每月巡查的結果是：地墊不平，需繼續監察。而同年 10 月的「日常巡查記錄」顯示，屋邨甲的管理人員雖每日巡查設施，但一直沒有記錄任何涉及兒童遊樂場地墊有需要跟進的事項。直至 10 月 19 日工程人員在進行該月的例行檢查後建議移除有關地墊後，屋邨管理人員才採取臨時措施以減低因地墊損壞而引致意外的風險（上文**第 4.4 段**）。

個案二

4.7 本署職員 2019 年 12 月上旬實地視察，發現屋邨乙某兒童遊樂場內地墊方塊明顯老化，部分出現鬆脫、捲曲不平的情況；方塊間出現明顯罅隙的情況普遍，部分罅隙的闊度與港幣一元硬幣的直徑（25 毫米）相約（見**圖 2**）。

圖 2

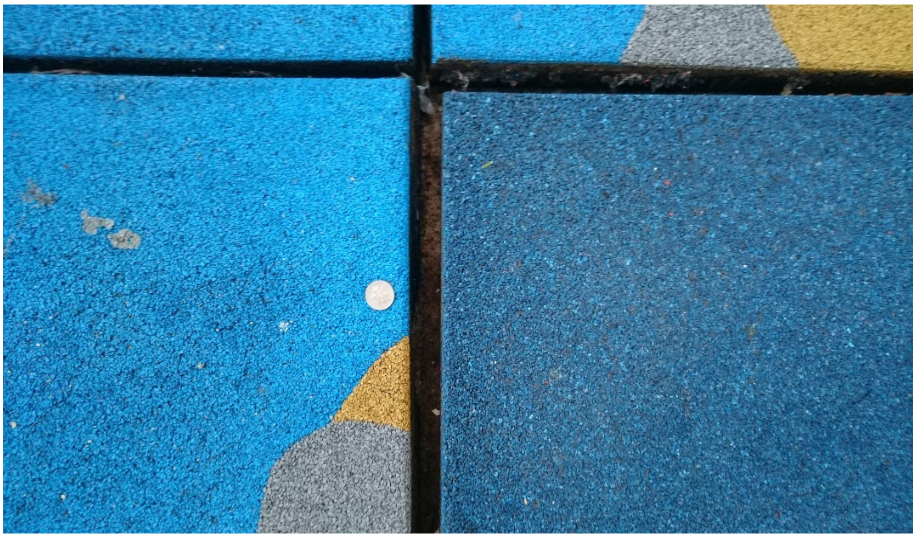


圖 2（續）



4.8 本署就上段所述的觀察所得於 2019 年 12 月中旬向房屋署查詢。房屋署的記錄顯示，屋邨乙的工程人員有按指引進行 2019 年 11 月的每月設施檢查，但當時並未發現事涉遊樂場有地墊損壞或罅隙超過 12 毫米而須更換。房屋署表示，工程人員在同年 12 月巡查時，發現部分地墊罅隙超出標準，隨即聯絡承辦商跟進。2020 年 1 月下旬，承辦商完成有關維修。

小結

4.9 房委會與某推動兒童遊戲的團體曾於 2008 年合作編製了「檢查遊樂場安全地墊的指引」(「地墊指引」)，具體列出遊樂場地墊的各類常見損壞情況和建議行動。當中列明對地墊老化及捲曲以致出現罅隙的狀況應予以密切監察，若地墊出現嚴重磨損或超過 15 毫米的罅隙（房屋署在 2018 年 9 月將有關數值更改為 12 毫米），容易產生絆腳危險，便須安排維修或更換。

4.10 本署相信，地墊方塊老化至**圖 1** 及**圖 2** 所顯示的嚴重程度，不會是一朝一夕的事。在**個案一**和**個案二**裡，地墊間的罅隙闊

度之大，已近乎房屋署相關指引所訂的須更換地墊之闊度的兩倍。但屋邨的前線人員並沒有適時記錄和滙報地墊老化的問題，而是待問題惡化至十分嚴重才有實質的跟進行動，包括採取臨時措施以減低使用者受傷的風險及安排維修或更換地墊。

個案三

4.11 2019 年 12 月上旬，本署人員在屋邨丙內某兒童遊樂場發現有數處位置的地墊面層嚴重磨損，周圍有地墊的碎屑，而該些位置當時未有被圍封。另外，場內部分損壞了的繩網設施被圍封，但未有註明維修工程進行及預計完工日期（見**圖 3**）。視察期間，本署人員曾目睹有兒童跨過圍欄使用圍封範圍內的繩網。

圖 3



4.12 根據房屋署的記錄，該署職員在 2019 年的 10 月已就上述繩網損毀和地墊磨損向承辦商發出維修工程單，並預計工程於 2020 年 1 月完成。然而，承辦商在現場張貼的告示並沒有註明預計完工日期。房屋署其後已提醒前線人員張貼通告說明預計完工日期和加強工地管理。維修工程在 2020 年 1 月中完成。

個案四

4.13 本署人員於 2019 年 1 月下旬到訪屋邨丁，發現兒童遊樂場內有損毀待修的設施。該設施只餘下約半米高的金屬支架，並且有金屬部分外露凸出，對在旁走動的兒童會構成安全風險。然而，現場並沒有圍封該設施的措施（見**圖 4**）。

圖 4



4.14 本署在 2019 年 2 月上旬去信房屋署，要求就這宗個案提供資料。房屋署表示，屋邨職員在 2019 年 1 月 12 日發現該設施損毀，遂在設施上張貼待修告示。工程人員在 1 月 16 日檢視有關設施，認為需要由承辦商跟進維修，但由於當時正忙於跟進擬於農曆新年前完成的邨內更換晾衣架工程，以促使承辦商能盡快移走吊船，方便居民及訪客於農曆新年期間安全使用公共通道，工程人員遂按事情的緩急先後工作，結果延至 2 月 18 日才就上述遊樂場設施發出檢查通知單予承辦商。3 月 8 日，工程人員收到承辦商的報告和維修議後，於同月 15 日發維修工程單。工程其後於 2019 年

4月29日完成。此外，房屋署已就此個案責成屋邨丁的物業管理公司以圍欄將有關設施圍封，後者於同年2月中旬作出跟進。

小結

4.15 在**個案三**和**個案四**裡，屋邨前線人員雖已知悉設施損壞，但卻未有即時主動採取或促使承辦商採取適當的臨時措施（包括妥善圍封有關設施）以減低設施損壞對遊樂場使用者構成的潛在安全風險，也沒有在現場張貼告示，向居民提供維修工程的資訊。這兩宗個案反映個別房屋署／承辦商職員對須盡快採取適當的臨時措施，以保障遊樂場使用者安全的意識不足。就**個案三**而言，承辦商雖有圍封事涉繩網損毀的部分，並讓餘下沒有損壞的設施繼續開放，但似乎未有考慮到因繩網間的距離甚近，兒童在攀爬旁邊沒圍封的部分時，可輕易越過圍欄而攀爬至損毀待修的部分。倘若加以膠帶圍繞或捆綁圍封範圍內待修的繩網，相信能更有效避免兒童不當使用。至於**個案四**，在部門沒有時限指引的情況下，工程人員於檢查設施後約一個月才要求承辦商進行跟進檢查，其間沒有採取任何臨時安全措施，也沒有提供資訊讓居民知悉何時會安排維修，情況並不理想。

維修過程耗時較長的個案

4.16 本署曾向房屋署了解2019年耗時最長的十宗公共屋邨遊樂場設施維修個案的情況，分別涉及十個已出售物業屋邨。在這些個案中，由房屋署發現損壞至承辦商完成維修的所需時間在五個多月至八多個月之間。

4.17 該十宗個案中的工程人員在收到承辦商的檢查報告和維修建議後，大部分皆沒在房屋署訂明的30天時限內向承辦商發出維修工程單（上文**第2.10段，表三**），房屋署表示當中所涉及的原因各異，包括：

- 若屋邨屬已拆售物業屋邨，公用設施的維修費用須由全體業主按公契所分配的管理分數業權比例共同分擔。因維修費用超出上限／維修開支已超出屋邨該年度的整體設施維修支出的預算，故房屋署必須先與其他業主商討及取得其同意後始可進行維修；
- 需時徵詢居民意見或商討優化方案；須協調現場其他維修工程的進度而暫緩發出維修工程單；

- 房屋署實地檢查發現設施損耗輕微（例如運作時發出聲音），暫不需要進行維修。在決定暫不進行維修後，所涉設施在數月後情況轉差，才復發出維修工程單指示承辦商維修設施等。

4.18 以下列出該十宗個案中耗時最長的兩宗（**個案五**及**個案六**）之時序。

個案五

事涉設施 ： 多用途遊樂組件中的活動吊橋及平台板，以及地墊
維修時間 ： 約 8 個月

日期	經過
2018 年 11 月 22 日	屋邨前線職員發現兒童遊樂場內的活動吊橋板鬆脫而且橋板接駁處疏離、平台板間隙過大及部分地墊破損。
2018 年 11 月 29 日	工程人員向承辦商發出設施檢查單。由於曾有居民投訴小童走過時吊橋板會發出噪音，工程人員同時要求承辦商就此問題提交改善方案。
2018 年 12 月 21 日	承辦商提交檢查報告，建議以攀爬架代替吊橋，以解決上述噪音問題。
2019 年 1 月至 4 月	工程人員審視建議後，認為需要徵詢居民意見。前線職員在 2019 年 2 月農曆新年假期過後就承辦商的建議諮詢居民，約三個月後完成諮詢。
2019 年 5 月 16 日	在取得居民代表和公契經理人的同意改以攀爬架取替吊橋後，工程人員向承辦商發出維修工程單。
2019 年 5 月至 7 月	由於攀爬架及其他維修的組件須要特別訂製，承辦商用了近三個月時間訂製零件及進行維修。
2019 年 8 月 1 日	工程完成。

個案六

事涉設施 ： 多用途遊樂組件中的扶手、支托架及「過三關」面板
維修時間 ： 約 8 個月

日期	經過
2018 年 10 月 24 日	屋邨工程人員發現兒童遊樂場內的多用途遊樂組件有扶手及台板支托架破損，「過三關」面板亦損壞。
2018 年 10 月 31 日	工程人員向承辦商發出設施檢查單。
2018 年 11 月 15 日	承辦商提交檢查報告及建議，總維修費用達數萬元。
2018 年 12 月至 3 月	工程人員審視建議後，考慮到該設施已安裝超過 20 年，又曾經歷兩次大維修，認為是次維修並不符合成本效益，故建議全面拆除及更換設施。 由於維修費用須由房委會和其他業主共同承擔，前線人員就有關建議徵詢居民和其他持份者的意見。 經考慮各方意見及屋邨於設施維修的財政安排後，工程人員決定擱置更新設施的建議。
2019 年 4 月 3 日	工程人員發出維修工程單，指示承辦商維修上述損壞了的設施。
2019 年 4 月至 6 月	由於維修項目眾多及訂製配件需時，承辦商用了近三個月才完成維修工程。
2019 年 6 月 27 日	工程完成。

4.19 **個案五**和**個案六**皆涉及三至四個月的諮詢過程，房屋署認為，個案中的諮詢都是合適並且有需要的。該署補充，對於已拆售物業屋邨，任何設施改善工程的費用如超過該年度管理預算開支的 10%，按《建築物管理條例》規定必須舉行業主會議議決批

准。倘若公契經理人認為，現財政年度預算中的款項不足以應付未列入預算項目的開支，可諮詢業主並定修訂預算。

小結

4.20 **個案五**和**個案六**所涉的維修項目較為複雜，且涉及房委會以外的其他業主，房屋署因須遵行法例的規定而需時徵詢居民和其他持份者的意見及考慮財政預算和安排，可以理解。但本署認為，單單作出維修決定已耗時四個半月，最終令居民不能使用相關設施達八個月，難免令居民感到不滿。

4.21 房屋署表示，以往並沒有就諮詢居民、持份者和其他業主意見的程序設定時限。然而，為優化有關程序，該署將會與已拆售物業屋邨最大的業主（即領展）商討就後者回覆房屋署的相關諮詢設立時限，讓屋邨前線人員有一致的參考準則。

4.22 此外，該 2019 年十宗耗時最長的遊樂場設施維修個案中，也有涉及承辦商無理延誤的，**個案七**是其中一個例子。

個案七

事涉設施 ： 組合健身器材
維修時間 ： 約 6 個月

日期	經過
2019 年 3 月 12 日	屋邨管理人員發現某組合健身器材的橢圓舉重機及腳踏使用時不順暢。
2019 年 3 月 19 日	工程人員向承辦商發出設施檢查單。
2019 年 4 月 4 日	承辦商提交檢查報告及建議，指部分零件有損耗，建議維修。工程人員作跟進了解後，基於設施只是使用時會發出聲響，但不構成安全問題，可繼續開放該設施給居民使用，故決定暫不作維修，但會密切監察其情況。

日期	經過
2019年5月29日	工程人員發現設施在運作時聲響有所增加，決定安排維修，遂向承辦商發出維修工程單。由於維修性質簡單，房屋署預計工程需時一個月，預計維修費用約港幣9,200元。
2019年8月29日	工程完成。

4.23 這宗個案的維修工程較指定完成維修時間逾期62天，但本署發現，負責的工程人員將承辦商的表現評為5分，而沒有按技術指引的規定，將這延誤超過四星期的工程評為4分或以下（上文**第2.17段**）。房屋署解釋，負責該項維修的工程人員當時剛到任，故不熟識有關指引。他評核承辦商的表現時，考慮到該次工程延誤並沒有影響居民的日常使用，故接納了承辦商指當時人手緊張未能配合的解釋。其上司事後亦發現有關評分有商榷之處，已覆核由該名工程人員所處理的個案。此外，房屋署強調，有按相關的合約條款，就該次沒有合理解釋的工程延誤向承辦商收取違約金（延誤每日金額是預計維修工程費用的2%）。由於有關工程延誤達62天，承辦商需支付違約金接近港幣11,400元，已超過預計的維修工程費用。

4.24 房屋署表示，正計劃就前線工程人員對承辦商表現的評分引入中央抽樣覆檢的機制，以確保前線人員的評分能更真實反映承辦商過往的表現。

對承辦商表現欠佳的個案之跟進

4.25 本署曾向房屋署了解各承辦商在2018年及2019年的工程的評分，以及該署如何跟進承辦商表現欠佳的問題。

4.26 資料顯示，在2018年及2019年，房委會都是維持有五家承辦商，當中有兩家的設施維修工程曾被評分為4分或以下，情況見**表九**。

表九：2018 年及 2019 年承辦商 A 及承辦商 B 負責的遊樂場設施維修工程數目及當中被評分為 4 分或以下的工程數目

	2018 年			2019 年		
	所負責的維修工程數目	被評分為 4 分或以下的工程		所負責的維修工程數目	被評分為 4 分或以下的工程	
		(宗數)	(%)		(宗數)	(%)
承辦商 A	354	21	5.9	334	11	3.2
承辦商 B	55	10	18.2	53	4	7.5

4.27 房屋署補充，至今不曾有承辦商因維修表現欠佳而被暫時或永久從「名冊」中除名。

承辦商 A

4.28 本署發現，承辦商 A 在 2018 年被評分為 4 或下的維修工程中，有一項工程的預計維修時間為 28 天，但工程最終要 77 天(即工程延誤了 49 天)，於 2018 年 12 月中旬才完成。工程人員在隨後的小組委員會季度會議中匯報承辦商 A 的表現。在 2019 年 5 月舉行的會議上，小組委員會詳細討論了承辦商 A 表現欠佳的問題，除了決定派員與承辦商 A 的管理層會面外，小組委員會亦決定向審查委員會報告有關情況，以考慮所需採取的跟進行動，包括向其發出警告信、禁止其在一段時間內投標，以及是否將其從「名冊」中除名等。2019 年 10 月，審查委員會聽取相關滙報後，決定與承辦商 A 的管理層會面，表達對其過往表現欠佳的關注，提醒對方必須加強管理和盡快完成屋邨遊樂場設施的維修工程。

4.29 房屋署指出，承辦商 A 先後於 2019 年 5 月及 11 月與該署人員及審查委員會代表會面後，持續加強工地管理，整體表現已見改善。根據該署的記錄，在 2019 年 5 月會面前的一年(即 2018 年 5 月至 2019 年 5 月)，承辦商 A 所負責的維修工程中有約 35% 涉及延誤；會面後，由 2019 年 5 月至 2020 年 6 月，承辦商 A 負責的工程中出現逾期問題的數量下降至約 15%。在 2019 年，承辦

商 A 的遊樂場設施維修工程被評分為 4 分或以下的百分比較 2018 年的有所減少（上文**第 4.26 段，表九**）。

4.30 房屋署表示，會繼續監察承辦商 A 的表現，倘若未見有持續改善，小組委員會會考慮向其發警告信或禁止承辦商 A 在往後一段時間投標承接房委會的工程，而審查委員會亦可能將承辦商 A 從「名冊」中除名。

4.31 從上文**第 4.26 段，表九**可見，承辦商 A 是房委會的主要承辦商之一，負責了大量公共屋邨遊樂場設施的維修工程。房屋署即使在事涉工程進行期間有與承辦商 A 保持溝通，但卻是在事涉延誤問題發生後五個月才與承辦商 A 的管理層進行會議，表達房委會的關注。雖然承辦商 A 隨後的表現有所改善，但房屋署理應盡快跟進問題，促使承辦商 A 及早正視工程延誤的問題，整體改善遊樂場設施維修工作的效率。

承辦商 B

4.32 承辦商 B 在 2018 年被評分為 4 分或下的維修工程中，有一項涉及某健體設施運作時發出聲響，但沒有安全問題。鑑於維修性質簡單，房屋署預計維修工程時間為 28 天，應該於 2018 年 12 月 27 日或之前完成的工程，但最終延誤了 64 天，在 2019 年 3 月 1 日才完工。當工程人員在 2018 年 12 月底查詢工程進度和延誤的原因時，承辦商 B 坦言有多宗工程在進行中，人手未能配合，他們也不能確定完工日期。

4.33 房屋署的工程人員在 2019 年 5 月舉行的小組委員會季度會議中報告了承辦商 B 的表現。考慮到承辦商 B 只負責少量遊樂場設施的維修工程，而上述的工程在該會議前已全部完成，小組委員會同意可繼續觀察承辦商 B 的表現。

4.34 根據上文**第 4.26 段，表九**，承辦商 B 被評為 4 分或以下的遊樂場設施維修工程之百分比，由 2018 年的 18.2%下降至 2019 年的 7.5%，反映其整體表現有改善。

4.35 是次維修工程雖屬較簡單的項目，卻花了預期的三倍時間才完成。縱使設施損耗程度並沒有影響使用者的安全，但工程嚴重延誤，引致居民不便。雖然房委會有向承辦商收取工程延誤的違

約金，但顯然承辦商沒有設法在期限前完成維修工程，最終令居民長時間不能使用有關設施。本署認為，即使承辦商 B 只負責少量遊樂場設施的維修工程，房委會及房屋署仍應對該承辦商的延誤採取實際的跟進行動（例如發警告信及嚴正考慮是否將承辦商 B 從「名冊」中除名），促使對方正視問題，盡快作出改善。

5

本署的評論及建議

5.1 近年，公眾對於公共空間的設計和使用越趨重視。本署明白，遊樂和健體設施只是公共屋邨內眾多不同居住配套的其中一類，其規模、種類的多樣化等均難以和其他地區性的大型戶外公共遊樂空間看齊。然而，公共屋邨人口密集，邨內的遊樂場是附近居民日常主要的戶外康樂場地，使用率相當高；公共屋邨內的遊樂和健體設施之供應和安全對居民的生活質素十分重要。與此同時，相關設施的設計亦需與時並進，以切合市民的需要。

5.2 可是，近年不時有傳媒報道指公共屋邨內的遊樂及健體設施日久失修的情況普遍，令附近居民長期無法使用。這次調查亦發現房屋署部分個案的維修程序需時數以月計。此外，有不少意見指公共屋邨遊樂及健體設施的設計過時及千篇一律，未能滿足現今市民的戶外遊樂和健體需要。本署認為，房委會及房屋署實有需要採取措施以提升公共屋邨遊樂場設施的整體質素。

5.3 綜合而言，本署認為房委會／房屋署於公共屋邨遊樂場設施的設計和保養維修的工作上，有以下須要改善之處。

（一）為個別維修程序設定合理的時限

5.4 房屋署為公共屋邨遊樂及健體設施的維修工作訂立了基本的跟進程序，並為部分程序設定了時限（上文**第 2.10 段**，**表三**）。然而，該署並沒有為屋邨管理人員匯報設施損壞，以及工程人員發出設施檢查單這兩項程序設定時限。房屋署的解釋是希望保留彈性，讓屋邨的前線職員可按其經驗，判斷事情緩急輕重以處理邨內各種大小維修事項（上文**第 3.5 段**）。

5.5 雖然，在 2017 至 2019 年，房屋署的工程人員在檢視設施後平均可於七天內（最快甚至可在一天內）向承辦商發出設施檢查單，但亦有個案是在發現設施損壞後超過 30 天才發出設施檢查

單要求承辦商安排檢查（上文**第 3.6 段**），本報告第 4 章的**個案四**便是其中一個例子。

5.6 本署認為，房屋署應就屋邨管理人員報告設施損壞，以及工程人員接到設施損壞報告後的視察及發出設施檢查單設定合適的時限，讓他們在安排工作時有所依據和參考，避免遊樂場設施的維修進度因邨內有其他維修事項而被延後。

5.7 此外，雖然房屋署有指引要求屋邨工程人員在收到承辦商的檢查報告和維修建議後 30 天內發出維修工程單，但在已拆售物業屋邨，房屋署往往需要徵詢居民和其他持份者的意見，甚至取得其他業主的同意方可落實維修決定。在本報告第 4 章的**個案五**及**個案六**裏，相關的諮詢和商討過程均歷時數個月，以致設施損壞超過半年仍無法完成維修，情況並不理想。本署欣悉，在本署展開調查後，房屋署計劃與已拆售物業屋邨最大的業主（即領展）商討，為維修決定的諮詢程序設定時限，讓房屋署的人員和相關人士有一致的準則作參考（上文**第 4.21 段**）。

（二）加強對整體維修過程的監察

5.8 房屋署為公共屋邨遊樂場設施的維修個案訂立了跟進程序（上文**第 2.10 段，表三**），部分程序由屋邨的前線人員負責，部分則屬承辦商的工作。但本署留意到，房屋署並沒有訂立機制或系統以有效監察整個維修過程。

5.9 雖然房屋署設有電腦系統，記錄並管理與承辦商處理設施維修工程有關的資料，包括該署發出設施檢查單和維修工程單的資料（上文**第 2.10 及 2.17 段**）。但該電腦系統記錄的資料主要涉及由承辦商負責的工序，並不包括房屋署內部的跟進程序。屋邨管理人員何時發現有遊樂設施損壞、是否已通知工程人員進行檢查及工程人員何時進行檢查，都只是以人手記錄在屋邨的巡查記錄中。由於該些資料並非以電腦系統作記錄（上文**第 3.10 段**），房屋署管理層既不知道個別設施損壞個案的情況，亦難以掌握個別屋邨，以至部門整體跟進公共屋邨遊樂場設施維修事項的效率。即使房屋署有為工程人員在收到承辦商的檢查報告後發出維修工程單設定了 30 天的時限，但該署亦沒有就此訂立實質的監察措施。

5.10 本署認為，房屋署有需要改善機制，更主動及全面地去監察公共屋邨遊樂場設施的整體維修過程，以確保各個維修個案獲得適時跟進；檢查所得的數據並有助部門日後檢討相關程序及制定優化措施，以進一步提升服務質素。長遠而言，房屋署應考慮將發現設施損壞的日期和其他由房屋署前線人員負責的程序的完成日期及結果記錄在電腦系統中，一方面可利用電腦系統準確並便捷地提醒前線人員適時採取跟進行動，避免遺漏，另一方面亦方便部門進行監察，可更清楚掌握整體設施維修保養工作的所需時間。

（三）加強前線人員對設施損壞狀況及所須臨時措施的培訓

5.11 本報告第 4 章的**個案一**及**個案二**均涉及房屋署前線人員沒有適時報告及跟進地墊老化和損壞的問題。本署相信，房屋署的定期巡查安排（上文**第 2.8 及 2.9 段**），目的就是讓署方能盡早識別遊樂及健體設施的損耗情況和潛在老化問題，保障使用者安全的同時，亦有助部門的工程人員制訂每年修護設施的工作。倘若前線人員未能準確辨識設施的損耗情況和所涉的安全隱患，將直接影響到設施的維修保養工作的成效，也對居民構成不便，甚至安全風險。

5.12 房委會的地墊指引（上文**第 4.9 段**）對地墊維修保養的工作的指示其實相當清晰，當中包括了地墊的安全規定、檢查的技巧及程序和常見損壞及相關的維修等，圖文並茂。然而，在執行上，**個案一**及**個案二**都反映前線人員似乎未有完全按照地墊指引的指示去記錄地墊的狀況和提出檢查建議，部分地墊鬆脫／破損嚴重也未有及時更換，也沒有適時採取臨時措施，以保障公眾安全。

5.13 另一方面，房屋署要求屋邨前線人員在發現遊樂場設施損壞時，按需要圍封有關設施；該署亦責成負責維修相關設施的承辦商要盡快圍封或拆除設施的危險部分以確保其他部分能供安全使用（上文**第 2.10 及 2.16 段**）。然而，本報告第 4 章的**個案三**及**個案四**均反映個別房屋署職員對須盡快採取適當的臨時措施，以保障遊樂場使用者安全的意識不足，也沒有留意承辦商所置設的臨時措施是否足夠。此外，個案中的屋邨前線人員也沒有在現場提供足夠的資訊，讓公眾知悉相關的設施維修安排。

5.14 事實上，除了地墊間罅隙的闊度可以量度外，其他大部分地墊損耗的情況是否屬嚴重，須否即時維修甚至更換，主要靠前線人員的判斷。同樣地，其他設施的損壞程度如何，須否加設臨時措施以減低安全隱患，也有賴前線人員細心觀察，準確評估及適時報告和跟進。因此，房屋署必須加強前線人員的培訓，並提供更清晰而具體的指引，鞏固他們的安全意識，促使前線人員適當記錄及報告設施損耗的情況，適時安排承辦商跟進維修，並且向居民提供有關維修工程的資訊及／或張貼設施暫停使用告示。

（四）加強對承辦商的監管

5.15 在「原廠保養」的策略下，設施的維修工作基本上都是由相關原廠代理商的承辦商承接；而獲房委會委聘的承辦商數量不多，可以預期承辦商之間的競爭有限。在這情況下，房委會及房屋署應更積極並嚴格地監管承辦商的表現，促使承辦商妥善地提供服務。

5.16 根據上文第 3 章的**表五**及**表八**，近年承辦商大致能在房屋署所訂的時限內完成相關設施的檢查和維修工作。房屋署指，維修工程需時 90 天以上的個案，大多是因為承辦商須配合原有設計，需較長時間特別訂製配件。然而，須注意的是，大部分維修工程均被界定為較複雜；以 2019 年為例，只有不足 10%的遊樂場設施維修工程被界定為性質簡單。而被房屋署界定為較簡單、可在 28 天內完成的維修工程，則經常出現延誤；以 2019 年為例，較簡單個案當中有超過 55%（21 宗），承辦商未能於預計的 28 天內修妥相關設施。換言之，雖然統計上而言承辦商大致能在房屋署所訂的時限內完成相關設施的檢查和維修工作，但實際情況是絕大部分遊樂場設施損壞後，單單維修工程已需時一個月以上。房屋署實有需要加強對承辦商的監管，並設法促使他們提升效率。

主動監察工程維修單的進度

5.17 本署留意到，對於出現延誤的維修工程，現時房屋署主要是在工程完成後與承辦商跟進延誤的原因，然後為承辦商的表現作評分，也會因應延誤問題的嚴重性考慮向承辦商發警告信及將其從「名冊」中除名或暫時除名（上文**第 2.17 及 2.18 段**）。本署認為，房屋署應在發出維修工程單後，更主動地監察工程的開展和

進度，包括定期舉行由合約經理主持的工程進度監察會議，以及要求承辦商主動匯報工程進度。如發現工程有延誤的跡象，房屋署可即時提示承辦商加緊跟進，以減低出現工程延誤的可能性和程度。

嚴正跟進延誤的個案

5.18 此外，上文**第 4.25 至 4.35 段**敘述了房委會／房屋署跟進兩宗維修工程延誤個案的經過，當中涉及負責了大量公共屋邨遊樂場設施的承辦商 A。房屋署在事涉延誤問題發生後五個月才正式對承辦商 A 採取行動，而且主要只是向該承辦商表達房委會的關注。本署認為，房屋署理應盡快跟進問題，促使承辦商 A 及早正視工程延誤的問題，方可整體改善遊樂場設施維修工作的效率。而對於負責少量工程的承辦商 B，房委會／房屋署則考慮到承辦商所負責的工程數量少而最後亦完成維修，因而不考慮發出警告信或從「名冊」除名等實質行動。綜合該兩宗個案，本署認為，對承辦商在沒有合理解釋下出現的維修工程延誤，即使有關工程最後完成，房委會／房屋署仍應迅速和嚴正地跟進有關情況，敦促承辦商作出改善。

5.19 房委會／房屋署應檢討現時對承辦商的監管制度，在發現問題後盡快要求承辦商跟進改善；亦應與小組委員會及審查委員會商討，研究加強對表現欠佳的承辦商的監管措施及懲罰，包括研究可否將承辦商的評分提供予其他政府部門，讓其他部門日後就工程計劃評審承辦商的標書時作參考。

由中央覆核承辦商表現的評分

5.20 對於出現延誤的維修工程，雖然房屋署表示屋邨工程人員會考慮承辦商是否有合理解釋後進行評分，以作為部門日後的參考，但本報告第 4 章的**個案七**反映，個別工程人員的評分或會有不符合技術指引之處。本署認同，房屋署有需要為維修個案中有關承辦商的評分設立中央覆檢機制，以確保前線人員按相關指引為承辦商作評分，如實反映承辦商的表現。該署亦應就有關評分為工程人員提供更具體的指引，包括列出評分時應考慮的事項，並盡可能提供例子讓負責評分的人員有所參考。

（五）積極改善遊樂及健體設施的設計

5.21 2019 年施政報告提到，由於香港居住環境狹窄，地區的公共空間應為兒童提供一個有趣味的遊玩地方。本署認為，長遠而言，房屋署應尋求改善未來公共屋邨遊樂場設施的設計，以配合市民的需求。

5.22 截至 2020 年 9 月，房屋署「名冊」上只有七間設施承辦商。根據房屋署的資料，在 2015 年至 2019 年，該署共收到七宗新承辦商的申請，至今只有兩宗申請獲納入「名冊」成為承辦商。對此，雖然本港市面有規模的遊樂場設施供應商數目有限，本署期望房委會更積極研究如何引入更多承辦商加入「名冊」，增加採購設施的選擇。此舉亦可增加承辦商之間的競爭，相信有助提升承辦商在維修工作方面的表現（上文**第 5.15** 至 **5.20 段**）。

5.23 本署認為，現時僅靠公共屋邨的新住戶填寫有關對公共屋邨的整體設施的意見之問卷（上文**第 2.6** 及 **2.7 段**），以及在屋邨管理諮詢委員會的恆常會議討論（上文**第 2.19 段**及 **2.20 段**），根本無法收集到居民對公共屋邨遊樂場設施的意見或確切了解到居民對遊樂及健體設施的需要。假如需要深入了解居民對遊樂場設施的設計和種類的意見，房屋署或須設計一份針對邨內遊樂及健體設施的問卷，並將調查對象擴展至邨內不同年齡組別的居民，方能制訂更貼近使用者需要的設計／選購方案。

5.24 另外，雖然公共屋邨遊樂場的服務對象主要為邨內居民，但房屋署仍可就設計或設施更新方面，加強社區參與，集思廣益。本署留意到，康樂及文化事務署（「康文署」）及香港房屋協會近年都積極改善轄下的公共遊樂空間，又與不同政府部門、機構和團體合作，引入新的設計概念和元素，在轄下的公園、休憩用地及遊樂場地添置或翻新遊樂設施。他們亦透過舉辦不同活動，鼓勵市民參與設計遊樂場[7]。縱然香港的公共屋邨遊樂場的規模通常較小，難以與康文署所管理的地區公共遊樂場直接比較，但本署認為，公共屋邨遊樂場的發展不應因空間的限制而原地踏步。事實上，本署留意到房屋署以往亦曾夥拍社區團體、邀請藝術家、居民、街坊和學生等參與公共屋邨藝術品的創作，包括東涌藝術徑、長宏邨巨型壁

---

7 例如：屯門公園共融遊樂場；藝術推廣辦事處的《城市藝裳計劃：樂坐其中》計劃；理大賽馬會社創「騷・In・廬」的《跨代共融遊樂空間設計比賽 駿發花園》計劃。

畫和秀茂坪南邨彩繪石頭等 [8]。本署鼓勵房屋署繼續這方面的工作，參考相關經驗，考慮開設更多途徑讓公眾參與公共屋邨遊樂場的設計，例如邀請社區組織擔任遊樂環境顧問，就翻新設施廣泛收集居民意見，或採用公眾比賽中的設計提案等。

建議

5.25 基於是次調查所得，申訴專員向房委會及房屋署作出以下建議：

（一） 為屋邨管理人員向工程人員匯報設施損毀，以及屋邨工程人員接報後進行視察及向承辦商發出設施檢查單設定合理時限（上文**第 5.6 段**）；

（二） 為就維修邨內遊樂或健體設施的決定諮詢已拆售物業屋邨的其他業主的程序設定合理時限（上文**第 5.7 段**）；

（三） 設立有效機制和具體措施，加強監察公共屋邨遊樂及健體設施的整體維修過程(上文**第 5.10 段**)；

（四） 考慮將發現設施損壞的日期和其他由房屋署前線人員負責的程序的完成日期及結果記錄在電腦系統中（上文**第 5.10 段**）；

（五） 加強屋邨前線人員有關檢視遊樂及健體設施的工作之培訓，並提供清晰指引，促使前線人員適當記錄及報告設施損耗的情況，適時安排承辦商跟進維修，並且適當地向居民提供有關維修工程的資訊及／或設施暫停使用告示（上文**第 5.14 段**）；

（六） 更主動監察遊樂及健體設施維修工程的進度，並制定指引指示屋邨前線人員執行相關工作（上文**第 5.17 段**）；

---

8 房屋署：《公眾藝術在屋邨》

（七） 檢討現時對承辦商的監管制度，在發現問題後盡快向承辦商跟進並要求改善；並與小組委員會及審查委員會商討，研究加強對表現欠佳的承辦商的監管措施及懲罰（上文**第 5.19 段**）；

（八） 為前線工程人員對承辦商表現的評分引入中央覆檢機制，並為評分準則向工程人員提供更具體的指引（上文**第 5.20 段**）；

（九） 研究如何引入更多承辦商加入「名冊」，增加採購設施的選擇（上文**第 5.22 段**）；

（十） 考慮引入不同方法，就設計和選購公共屋邨遊樂及健體設施方面增加公眾參與，藉以提升公共屋邨的遊樂空間之質素（上文**第 5.23** 及 **5.24 段**）。

鳴謝

5.26 本署進行調查期間，獲房委會及房屋署的充分配合，申訴專員謹此致謝。

申訴專員公署
檔案：OMB/DI/439
2020 年 10 月

公署會不時在面書上載個別投訴個案的調查報告，歡迎讚好或追蹤本署面書粉絲專頁，以獲取最新資訊：
https://www.facebook.com/Ombudsman.HK